

Klanttevredenheidsonderzoek

Duthler Associates BV

15-06-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Duthler Associates BV vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

CEDEO-ERKENNING	1
1. ACHTERGROND.....	1
2. CRITERIA.....	1
3. METHODE.....	1
4. PROCEDURE	2
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	3
BEZOEKVERSLAG	6
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	8

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 6

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				66%	33%
Opleidingsprogramma				33%	66%
Uitvoering				66%	33%
Opleiders				83%	17%
Trainingsmateriaal				50%	50%
Accommodatie②			17%	50%	17%
Natraject				66%	33%
Organisatie en Administratie				83%	17%
Relatiebeheer				50%	50%
Prijs-kwaliteitverhouding③				50%	17%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				83%	17%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geeft geen score
- ③ Twee referenten geven geen score

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De referenten in dit onderzoek naar de opleidingen met een open inschrijving van Duthler Associates B.V. (hierna: Duthler) zijn allen (zeer) tevreden over de wijze waarop het voortraject is verlopen. Enkelen zijn op aanbevelen van anderen bij Duthler terecht gekomen. Anderen kozen na een zoektocht op het internet voor Duthler. Over de keuze voor Duthler zegt men onder meer: "Ik had al eens een training van Duthler gevolgd. Dat was mij zeer goed bevallen. Daarom heb ik mij bij hen voor een complete opleiding ingeschreven", "Als je een opleiding op het gebied van gegevensbescherming zoekt dan ben je bij hen aan het juiste adres", "Ik heb jaarlijks contact met hen. Zij doen een voorstel op maat voor vervoltrainingen om mijn PE-punten op orde te houden" en "Toen ik naar een geschikte opleiding zocht bestond er nog niet veel op het gebied van gegevensbescherming. Ik heb me in het programma van Duthler verdiept. Dat was goed en verzorgd. Zij werken met bekende namen binnen het vakgebied. Binnen het vakgebied staan ze hoog aangeschreven." Aanmelding voor opleidingen geschiedt via het opleidingsportaal. Dat verloopt soepel en snel. Men vindt dat er voldoende opleidingsinformatie voorhanden is en dat Duthler een goede website heeft.

Opleidingsprogramma

De geïnterviewden zijn tevreden over het opleidingsaanbod van Duthler; van kortdurende trainingen tot complete opleidingen op het gebied van legal operations, risk & compliance en privacy. Referenten vertellen: "Op het gebied van privacy en informatiebeveiliging hebben zij een breed pakket. Duthler biedt kortdurende programma's die heel erg op de actualiteit en de directe toepassing zijn gericht. Ik word daarvan door middel van nieuwsbrieven op de hoogte gehouden. Dat vind ik heel prettig" en "De opleiding die ik heb gevolgd is een zware, gedegen opleiding, bestaande uit verschillende modules. Naast klassikale lessen was er veel zelfstudie vereist. Na afronding heb je dan ook een zeer waardevol diploma." Alle referenten zijn (zeer) tevreden over de inhoud, opbouw en tijdsduur van de opleidingsprogramma's: "De programma's zijn altijd prima. De inhoud van de modules is altijd to the point en heel actueel. Alle recente krantenartikelen worden in de programma's verwerkt en besproken", aldus een zeer tevreden referent. En een ander: "De scholingsstructuur zit goed in elkaar. Het is een goed onderbouwde opleiding." Over de groepsgrootte is men eveneens positief. De groepen zijn over het algemeen klein, zodat er voldoende interactie tussen de deelnemers mogelijk is. Men vindt het positief dat ook bij een gering aantal deelnemers de opleiding doorgang heeft gevonden.

Uitvoering

Over de uitvoering van de opleidingen zijn alle geïnterviewden enthousiast. Allen geven een positieve score op dit onderdeel ("tevreden" of "zeer tevreden"). Het heeft aan de verwachtingen van de deelnemers voldaan. Enkele referenten hebben als gevolg van Covid-19 de opleiding (gedeeltelijk) online gevolgd. Zij vinden dat dit, gezien de omstandigheden, goed is verlopen. Over de afwisseling in werkvormen die is geboden, is men positief. De balans tussen theorie en praktijk is goed. Referenten vertellen dat zij zelfstandig een voorbereiding moeten doen. Tijdens de bijeenkomsten worden er praktijkcasussen behandeld. Er is een goede interactie met de deelnemers. Ter illustratie: "De hele insteek was om probleemstellingen neer te leggen en daarover te discussiëren. We hadden redelijk vaste groepen. Het was leuk om met elkaar te sparren en de onderwerpen vanuit verschillende invalshoeken te belichten. De ervaringen van de deelnemers die in verschillende organisaties werkzaam zijn, zijn allemaal aan bod gekomen", "Vooral de intervisiebijeenkomsten vond ik heel waardevol en nuttig. Er was volop interactie" en "We hebben ook wel eens een quiz gedaan met praktijkvoorbeelden."

Opleiders

Alle referenten zijn van mening dat de kwaliteit van docenten van Duthler in orde is, zowel inhoudelijk als didactisch. Er worden wederom uitsluitend positieve scores op dit onderdeel gegeven. Referenten zijn van mening dat de docenten die zijn ingezet veel ervaring hebben. Enkele uitspraken: "De docenten worden passend bij het onderwerp aangezocht en zijn heel bevlogen. Sommigen worden zelfs voor slechts een half uurtje ingezet om een onderwerp te bespreken", "Iedere module had zijn eigen karakter en een eigen docent met expertise op dat onderwerp. Er werden ook docenten opgeleid, maar zij stonden nooit alleen voor de groep" en "De mensen die de opleiding verzorgden waren bekende namen binnen de advocatuur en de accountancy; allen gedegen opgeleide mensen. Zij kunnen diep op de praktijk ingaan." Bovendien vindt men dat de docenten op de hoogte zijn van de nieuwste actualiteiten op het vakgebied.

Trainingsmateriaal

Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score. Zij vinden dat er voldoende trainingsmateriaal voorhanden is. Dat wordt aangeboden in een leerportaal. Voorbereidende- en huiswerkopdrachten worden via het portaal toegestuurd en ingeleverd. Men vindt het portaal "goed opgebouwd", "goed bijgehouden" en "gebruikersvriendelijk". Het lesmateriaal blijft beschikbaar als naslagwerk. Een referent hierover: "Ik vind het heel prettig dat alle e-learning modules die ik ooit heb gedaan beschikbaar blijven in het portaal. Zo af en toe zoek ik daar nog wel eens wat in op." En een ander: "Het lesmateriaal ziet er keurig uit en is passend bij het onderwerp. Weliswaar heel erg veel, maar relevant. De online leeromgeving is goed verzorgd en wordt up to date gehouden." Voorts zijn er presentaties verzorgd waarvan men hand-outs heeft ontvangen. De presentaties werden op tijd (vooraf dan wel achteraf) verstuurd.

Accommodatie

Eén referent heeft geen zicht op de opleidingslocatie van Duthler omdat de opleiding online is uitgevoerd. Hij geeft daarom geen score op dit onderdeel. Alle referenten die wél van de opleidingslocatie van Duthler gebruik hebben gemaakt, oordelen daarover positief. Zij zijn van mening dat alle faciliteiten aanwezig en in orde waren. Ook de lunch was goed verzorgd. Men noemt de accommodatie “professioneel”. Een referent licht toe: “We werden goed in de watten gelegd. De training was goed verzorgd.” Twee referenten melden echter dat zij de opleidingsruimte te koud vonden. Eén van hen geeft daarom een neutrale score op dit onderdeel.

Natraject

Over het natraject is men (zeer) tevreden. Alle referenten vertellen dat er na afloop van de opleiding een evaluatie heeft plaatsgevonden. Men is van mening dat er goed naar de feedback wordt geluisterd. Enkele opleidingen worden afgerond met een eindopdracht. De geïnterviewden melden dat de opdrachten en de feedback daarop ook in het leerportaal te vinden zijn. Er wordt serieuze feedback gegeven. Na afronding volgt er een certificaat. Deze worden op tijd verstrekt. In geval van een complete opleiding is er een mooie uitreiking waar, naar de mening van de referenten, veel aandacht aan is besteed. Men is van mening dat Duthler na afloop van de opleidingen nog goed benaderbaar en beschikbaar is voor het stellen van vragen. Vooral over het rendement dat men met de opleiding heeft gehaald is men erg tevreden: “Mijn kennis is extreem verdiept en verbreed. Ik ben na het behalen van het diploma direct benaderd voor een andere functie. Het diploma geeft gewicht in gesprekken. Het is een bekende opleiding in het veld”, aldus een zeer tevreden referent.

Organisatie en Administratie

De organisatie en administratie van Duthler is op orde, menen de referenten. Alle referenten geven de score “tevreden” of “zeer tevreden” op dit onderdeel. Men vindt dat Duthler goed en duidelijk communiceert. Referenten vertellen: “De medewerkers van Duthler zijn hulpvaardig. Je kunt hen makkelijk bereiken. Ik ben heel positief over de dienstverlening” en “De service van Duthler is goed. Als je telefonisch contact met hen zoekt of wanneer je hen mailt, word je altijd tijdig en vriendelijk te woord gestaan.” Vooral de persoonlijke benadering van de deelnemers wordt erg op prijs gesteld. “Er werd goed voor me gezorgd, omdat ze wisten dat ik van ver moest komen”, aldus een van de geïnterviewden. Ook de facturen zijn in orde. Er worden geen op- en/of aanmerkingen over de organisatie en administratie gemaakt.

Relatiebeheer

Referenten vertellen dat Duthler met regelmaat e-mails verstuurd met actuele- en opleidingsinformatie. De informatie wordt gericht aangeboden. Een referent vertelt: “Ik heb op dit moment even geen behoefte aan de nieuwsbrieven. Daar wordt rekening mee gehouden. Dat is prettig.” Een ander vertelt dat hij wel eens door Duthler wordt gebeld omdat zij nog andere diensten aanbieden. En weer een ander vertelt eens te zijn uitgenodigd voor een symposium. Ook op dit onderdeel geven alle referenten een positieve score (“tevreden” of “zeer tevreden”).

Prijs-kwaliteitverhouding

Ook over de prijs/kwaliteitverhouding zijn de (zeer) referenten tevreden. Twee referenten scoren niet op dit onderdeel bij gebrek aan informatie. Alle overige referenten zeggen dat de prijzen in balans zijn met de kwaliteit die is geleverd. Referenten vinden dat zij “waar voor hun geld” hebben gekregen. Zij noemen de prijzen “redelijk” en “marktconform”. Enkele uitspraken: “Ik vind de opleiding van Duthler niet heel duur of goedkoop. Zij vragen de reguliere opleidingsprijzen. Het is het geld zeker waard” en “Ik vind de prijzen heel redelijk. Ik ben er nog nooit van geschrokken.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Aan het eind van het onderzoek geven alle referenten aan “tevreden” te zijn over de opleidingen die door Duthler zijn verzorgd. Eén referent geeft zelfs de hoogste score: “zeer tevreden”. Referenten benoemen de degelijkheid van de opleiding met de goede docenten als het grootste pluspunt van Duthler. Er worden geen verbeterpunten genoemd. Alle referenten zijn bereid de opleidingen van Duthler aan te bevelen aan anderen of hebben dit al eens gedaan: “Als er een nieuwe privacy manager bij ons wordt aangenomen dan stuur ik hem zeker naar de opleiding van Duthler toe”, aldus een van hen. Tot slot een uitspraak van een zeer tevreden referent: “Ik vind de opleiding van Duthler super goed. Vooral de persoonlijke benadering vind ik een pluspunt. Het is een prima opleidingsinstituut dat zorgt voor een waardevol diploma!”

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw M. Vergeer voerde met Duthler Associates BV op 15-06-2023.

Algemeen

Duthler Associates BV (hierna: Duthler) is opgericht in 1998 en geeft bedrijven en instellingen advies, doet onderzoeken en voert projecten uit op het gebied van governance & compliance, de bedrijfsjuridische functie, de bedrijfscompliance functie, de bescherming van bedrijfsgeheimen en persoonsgegevens. Haar dienstverlening richt zich op het organiseren en optimaliseren van de bedrijfsjuridische functie (legal operations). In 2014 is de Duthler Academy opgericht. Duthler Academy biedt onder meer een professionele en multidisciplinaire leergang voor de Functionaris Gegevensbescherming aan. Daarnaast is er een gevarieerd trainingsaanbod met kortdurende speed up courses, symposia en webinars. Het onderhavige Cedeo-onderzoek richt zich op de opleidingen en trainingen van de Duthler Academy. Het gesprek vond plaats met mevrouw A. Duthler (Hoofd Legal Operations) en mevrouw A. Valentin (Office manager/service desk).

Kwaliteit

Duthler werkt met passie voor het vak. Er wordt hard gewerkt, met plezier én met bevlogenheid. Haar missie en visie worden bepaald door de kernwaarden: betrokkenheid, integriteit en ondernemendheid. Deze kernwaarden laten zien hoe zij met elkaar en met haar klanten omgaan, en uit zich in een persoonlijke benadering die door haar klanten alom wordt gewaardeerd. Alle opleidings- en trainingsprogramma's zijn opgebouwd volgens de taxonomie van Bloom. Voor de succesvolle uitvoering van de programma's werkt Duthler met Moodle. Elk bedrijf krijgt een eigen leeromgeving (tenant). Hierin koppelt het bedrijf zijn bedrijfsstructuur, bewustwordings- en trainingsprogramma's aan rollen, en organiseert het de ontwikkeling van kennis en vaardigheden van zijn medewerkers. De opleidings- en trainingsprogramma's worden uitgevoerd door een team van in- en externe docenten. Zij doorlopen een strenge selectieprocedure en worden middels een train-de-trainer-programma ingewerkt op de gestandaardiseerde en verplicht gestelde werkwijzen. Duthler houdt permanent de actualiteiten in de vakgebieden in de gaten, en stelt zich tot doel om continu de meest actuele ontwikkelingen in de programma's door te voeren. Regelgeving vanuit Europa, maar ook ontwikkelingen als Artificial Intelligence nopen tot regelmatige aanpassing van de programma's. Zowel de medewerkers van Duthler als de docenten zijn verantwoordelijk voor het volgen van de ontwikkelingen. Zo nodig leidt dit tot het samenstellen van nieuwe opleidingen en/of trainingen. Ook vinden er docentenbijeenkomsten plaats om elkaar van de laatste ontwikkelingen op de hoogte te houden. De kwaliteit van de opleidings- en trainingsprogramma's wordt bewaakt door zorgvuldig te evalueren, waarbij de feedback van de deelnemers serieus wordt genomen. Het systeem waarmee evaluaties worden vastgelegd is de afgelopen periode geüpgraded.

Continuïteit

Duthler beheert een register voor afgestudeerde FG-leden. Deze functionarissen dienen hun kennis up to date te houden door het volgen van symposia, webinars en/of speed up courses, waarvoor hen permanente educatiepunten worden toegekend. Vaak vloeit hieruit een vervolg voort, zoals deelname aan de leergang of andere programma's. Er is dus voldoende vraag en belangstelling voor de programma's van Duthler Academy. De leergang van Duthler wordt gezien als goede, professionele opleiding die leidt tot een waardevol diploma met erkenning in het vakgebied. Gelet op de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, in combinatie met de (wederom) uitstekende resultaten van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van Duthler Academy voor de komende periode dan ook voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Duthler beweegt mee met de ontwikkelingen in het vakgebied en de doelstellingen van haar deelnemers en past haar programma's daar continu op aan. Het aanbod is dan ook altijd gebaseerd op de laatste feiten en gebeurtenissen en deelnemers kunnen dit direct toepassen in hun werkzaamheden. De docenten zijn allen werkzaam in de praktijk, waardoor ze goed weten wat er relevant is voor de deelnemers. Duthler Academy staat nooit stil, reageert proactief en loopt daardoor voorop. Daarnaast wordt de persoonlijke benadering van haar klanten als een groot pluspunt en onderscheidende factor ervaren.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo